

Verlängerter Produktsupport

Wartungs- und Supportleistungen für Anwendungen nach Ablauf des Herstellersupports

Wenn Software das Ende ihres Lebenszyklus erreicht, endet häufig auch der Herstellersupport – der operative Bedarf bleibt jedoch bestehen. Der **Verlängerter Produktsupport** unterstützt Sie dabei, bestehende Applikationen weiterhin stabil zu betreiben und Betriebsrisiken kontrolliert zu reduzieren. Durch die Übernahme ausgewählter Wartungs- und Supportleistungen sichern wir die Handlungsfähigkeit Ihrer Organisation und schaffen Zeit für eine geplante Ablösung oder Migration.

Highlights:

- Weiterbetrieb trotz End-of-Life-Status
- Reduzierung von Betriebs- und Ausfallrisiken
- Strukturierte Bearbeitung von Störungen
- Zeitgewinn für Ablösung oder Migration

Leistungsumfang

Supportleistungen & Service Desk

- Bearbeitung von Incidents und Serviceanfragen im 1st und 2nd Level Support
- Analyse und Behebung von Störungen, soweit im bestehenden Systemumfeld möglich

Betriebliche Betreuung & Wartung

- Durchführung administrativer Tätigkeiten zur Sicherstellung des stabilen Betriebs
- Pflege bestehender Konfigurationen und Unterstützung bei kleineren Anpassungen

Fehleranalyse & Workarounds

- Analyse auftretender Probleme und Erarbeitung pragmatischer Lösungsansätze
- Dokumentation bekannter Fehlerbilder, Workarounds und Lösungswege

Wissenssicherung & Risikotransparenz

- Aufbau und Pflege von Betriebswissen zur Anwendung (z. B. Dokumentation, Known Errors)
- Laufende Abstimmung zu Risiken, Einschränkungen und Handlungsoptionen

Für wen dieser Service geeignet ist

Der Service richtet sich an Organisationen, die:

- Applikationen nach Ablauf des Herstellersupports weiter betreiben müssen
- Betriebsrisiken in bestehenden Systemumgebungen reduzieren möchten
- interne IT-Ressourcen im laufenden Betrieb entlasten wollen
- Zeit für Nachfolge-, Ablöse- oder Migrationsentscheidungen benötigen

Hinweis: Nicht Bestandteil des Services sind der Hersteller-Support, die Weiterentwicklung der Software sowie die Behebung von Fehlern im Produktcode oder die Bereitstellung von Patches. Die Leistung beschränkt sich auf die Sicherstellung des Weiterbetriebs und die operative Unterstützung im bestehenden Systemumfeld trotz End-of-Life-Status.